



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA



OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante la entrega de información oportuna, veraz y confiable. Así como liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano.

ALCANCE (LÍMITES)

Inicia con la recepción de la PQRSD o trámites, lineamientos de relación Estado Ciudadano impartidos por el Gobierno Nacional y finaliza con la respuesta al peticionario o partes interesadas así mismo aplicando las políticas de Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG con respecto a la relación Estado y Ciudadano.

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA y Entidades Gubernamentales y de control. Cliente Externo 	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas. Trámites Encuesta de Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> H. Radicar: Ingresar en el aplicativo de apoyo para la gestión documental, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y Trámites. H. Asignar: Establecer el responsable a los radicados en el aplicativo de apoyo para la gestión documental H. Gestionar: tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o trámites, de acuerdo con lo estipulado en la circular normativa CN 005. H. Elaborar informes H. Hacer seguimiento: Realizar seguimiento a todas las radicaciones de PQRD y trámites radicados en el aplicativo de apoyo para la gestión documental. P. Planear las acciones a realizar con los resultados de los seguimientos. A. Ejecutar las acciones producto de los resultados de los seguimientos. P.H.V. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el contrato de Call Center -Servicio al cliente , implementando acciones correctivas para abordar riesgos y/o oportunidades de mejora que permitan garantizar el nivel de servicio por los diferentes canales de atención. P.H.V. Monitorear la calidad y oportunidad de prestación de servicio en el Front y conmutador. H. Realizar radicación de Solicitudes (Call center) 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta oportuna, con información veraz y confiable al peticionario. Documentos soporte de respuesta Cierre de PQRSD y Trámites Atención oportuna y de calidad para el cliente. Informe de Gestión de respuesta de PQRSD y trámites. Informe de seguimiento de PQRD y trámites. Actas de Calibración proveedor Call Center. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Ciudadanía Entidades Gubernamentales y de control Todos los procesos de CISA Líderes de Proceso Relacionamiento con la ciudadanía y el proveedor.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> • P.H.V.A. Realizar seguimiento del servicio por medio del cliente oculto, de acuerdo con lo estipulado en la Circular Normativa No. 005 • V. Realizar seguimiento a las PQRD y trámites principales y tareas relacionadas. • H.A Implementar las actividades necesarias para mejorar la atención al ciudadano • P.H.V.A. Implementar las actividades necesarias para racionalizar los tramites dentro de la entidad. • V. Medir el grado de satisfacción y percepción del ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe cliente oculto. <p>Resultados de encuesta de satisfacción del ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamiento con la ciudadanía • Todos los procesos de CISA.
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Todos los procesos de CISA 	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Tramites 	<p>GESTIÓN DE PQRSO O TRÁMITES</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Establecer e implementar políticas y procedimientos para garantizar la atención oportuna y eficaz de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y trámites • H. Analizar y gestionar las solicitudes de los ciudadanos. • H. Elaborar respuestas. • H. Solicitar información a entidades externas u originadoras de las obligaciones de cartera. • H. Solicitar información a los procesos de CISA con el fin de atender oportunamente los requerimientos de los clientes. • H. Dar respuesta y cierre a las PQRD y trámites. • V. Realizar seguimiento a las PQRD y Trámites en gestión. • V. Realizar seguimiento al cumplimiento del tratamiento de riesgos de CISA. • V.A. Detectar aspectos a mejorar y planificar su implementación. <p>GESTIÓN CALL CENTER</p> <ul style="list-style-type: none"> • H. Asesorar y suministrar información general a los 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a las PQRD y atención al Trámite 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Todos los procesos de CISA • Entidades.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<p>ciudadanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • H. Radicar PQRD y trámites e información sobre éstas. • H. Aplicar la encuesta de satisfacción y percepción del ciudadano. • H. Ejecutar las actividades impartidas por la Jefatura de Relacionamiento con el ciudadano en el marco del contrato. • H. Confirmar la asistencia a eventos, validación de información de contactos, envío masivo de correos electrónicos. • P.H.V.A. Asegurar el cumplimiento de los indicadores de calidad, asociados a la gestión de servicio al cliente. <p>LIBERACIÓN DE GRAVAMENES</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Establecer e implementar políticas y procedimientos para la liberación de gravámenes. • H.V. Verificar documentación para levantamiento gravámenes y determinar viabilidad del trámite. • H. Elaborar minuta de cancelación de gravámenes. • H. Entregar minuta y documentación a la notaría para protocolizar. • V.A. Dar respuesta y cierre al Trámite. <p>RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Identificar las características, necesidades e intereses a través de la caracterización de los grupos de valor de la entidad. • P. Formular o actualizar estrategias o lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del MIPG. • H. Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión Call Center- Servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos de CISA
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Notaría 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Cancelación Gravámenes • Minuta de Cancelación de Hipoteca 		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones al ciudadano. • Solicitud reparto Notarial • Minuta de Cancelación de Gravámenes • Solicitud de ajustes o correcciones sobre las minutas 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadano • Superintendencia de Notariado y Registro • Notaría, ciudadano



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional Todos los procesos de CISA 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Políticas de: 1. Transparencia y acceso a la información pública, 2. Racionalización de trámites, 3. Participación y rendición de cuentas y 4. Servicio al ciudadano. Resultados Caracterizaciones Grupos de Valor y FURAG Información primaria de los ciudadanos Información secundaria 	<p>interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias, según aplique.</p> <ul style="list-style-type: none"> V. Hacer seguimiento y acompañar a los líderes de los procesos en la implementación de las actividades encaminadas en el relacionamiento con la ciudadanía. A. Proponer ajustes a la información pública, trámites y otros procedimientos administrativos, espacios de interacción a través de los canales de atención, rendición de cuentas y participación ciudadana y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor. 	<ul style="list-style-type: none"> Optimización y alineación de servicios de relacionamiento con la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y Grupos de Valor Estado Colombiano Todos los procesos de CISA
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Integral de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación actualizada y controlada. Necesidades de acciones correctivas y de mejora. Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora. Requerimientos legales identificados. Programas y planes ambientales. Plan de Acción revisión por la Dirección. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG. No conformidades reales detectadas. Oportunidades de mejora detectadas. Reporte de resultados de indicadores. Análisis de resultados. Implementación de acciones correctivas y/o de mejora. Aspectos e impactos ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Integral de Procesos
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión y lineamientos estratégicos Objetivos Estratégicos Proyectos Estratégicos Lineamientos para la implementación del MIPG Seguimiento avance de la ejecución de la planeación estratégica Planes de mejoramiento MIPG Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción 		<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los Proyectos Estratégicos Informes de eficacia de controles de los riesgos Evaluación FURAG Informes de gestión Riesgos operativos y de corrupción gestionados 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento al cumplimiento de los planes sectoriales Seguimiento a la Política de Administración del Riesgo 			
<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Personal competente para el desempeño de funciones. Desarrollo del talento humano Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos. Pago de Nómina. Desarrollo de las políticas y beneficios EFR. Desarrollo del plan de bienestar Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE. Entrega de elementos ergonómicos. Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de capacitación Requerimientos de EPS, vacaciones, retiro de cesantías, etc. Evaluación de competencias y requerimientos generales. Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora. Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano Gestión del Talento Humano COPASST
<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de bienes y servicios. Entrega de suministros. Infraestructura física en condiciones seguras. Tiquetes. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de pedidos de suministros. Solicitudes de mantenimiento y reparaciones. Solicitud de Tiquetes. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de correspondencia. Tablas de retención documental. 		<ul style="list-style-type: none"> Documentos de correspondencia. Entrega de Documentos para archivo 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Contrato elaborado 		<ul style="list-style-type: none"> Estudio de mercados Justificación de la necesidad Proyecto de acta de liquidación Informe de supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Contratación



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Control Disciplinario Interno 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno. Sensibilización temas disciplinarios Autos interlocutorios y de trámites Comunicaciones Citaciones 		<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica) 	<ul style="list-style-type: none"> Control Disciplinario Interno
<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura y Soporte 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de Tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipo de cómputo y comunicaciones). Servicio de soporte tecnológico 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de creación de usuarios y autorización de servicios Solicitud de servicios informáticos Solicitud soporte tecnológico 	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura y Soporte

INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR
EFICACIA	Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición) Preferencia de Ciudadanos para la Radicación de Solicitudes	<ul style="list-style-type: none"> MN013: Manual del SIG MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo MN011: Código de buen gobierno
EFICIENCIA	Gestión Integral de PQRD Gestión Integral de Tramites Gestión Integral de Tramites de Cancelaciones de Garantías Satisfacción y Percepción del Ciudadano Tiempo Promedio de Atención de Clientes Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> CN005: Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Clientes CN023: Programa de Gestión Documental CN107: Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo en CISA MN015: Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable Normograma por Procesos Sistema Integrado de Gestión - SIG

REVISÓ	APROBÓ
JEFE DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	JEFE DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA